

**PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT
KEPERCAYAAN DAN KLAIM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MANDIRI
(Studi Kasus Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Wonogiri)**



SKRIPSI

Oleh

Anjar Setiawati

NIM. C0216001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
SURAKARTA**

2020

**PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT
KEPERCAYAAN DAN KLAIM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MANDIRI
(Studi Kasus Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Wonogiri)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – tugas dan Memenuhi
Syarat – syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

Oleh

Anjar Setiawati

NIM. C0216001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
SURAKARTA**

2020

Persetujuan Dosen Pembimbing

Surakarta, 3 Agustus 2020
Disetujui dan Diterima Baik
Untuk Dipertahankan
Pembimbing I

Pembimbing II



(Susilaningtyas Budiana K., S.E., M.Si)

NIDN. 0604048503



(Supartini, S.E., M.Si)

NIDN. 0607106701

**PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT
KEPERCAYAAN DAN KLAIM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MANDIRI
(Studi Kasus Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Wonogiri)**

Oleh

Anjar Setiawati

NIM : C0216001

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Diterima dengan Baik Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

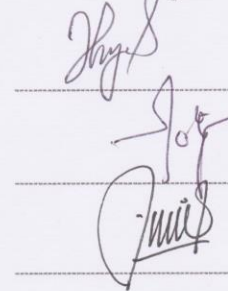
Tanggal : 10 Agustus 2020

Tempat : Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Dewan Penguji

- | | |
|--|--------------|
| 1. Drs. Hariyono, S.E., M.M., M.Si | (Ketua) |
| 2. Istinganah Eni Maryani, S.Si., S.E., M.Si | (Sekretaris) |
| 3. Supartini, S.E., M.Si | (Anggota) |

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta



(Drs. Trio Handoko, M.M)
NIDN : 0630055901

LEMBAR PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Anjar Setiawati

NIM : C0216001

Program Studi / Fakultas : Akuntansi / Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Klaim Terhadap Kepuasan Nasabah Mandiri (Studi Kasus Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Wonogiri)” adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 3 Agustus 2020

Hormat Saya,



Anjar Setiawati

NIM. C0216001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu. **(HR. Muslim)**
- Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. **(Q.S Al-Insyirah 6)**
- Tidak perlu terlalu bergantung pada orang lain. Orang lain juga punya kepentingan masing – masing. **(Fiersa Besari)**

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua dan Kakak yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi serta kasih sayang.
- Sahabat – sahabat yang telah membantu selama berproses.
- Teman – teman seperjuangan angkatan 2016 FEB UTP Surakarta.
- Almamater UTP Surakarta tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Premi, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Dan Klaim Terhadap Kepuasan Nasabah Mandiri (Studi Kasus Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Wonogiri)”, sebagai syarat untuk guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat bantuan dari banyak pihak yang sudah mendukung serta membimbing penulis. Kasih yang tulus, penghargaan, ucapan terima kasih yang setinggi – tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, S.E., M.S., selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
3. Syahriar Abdullah, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
4. Supartini, S.E., M.Si., selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan dukungan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Susilaningtyas Budiana K, S.E., M.Si., selaku pembimbing kedua yang telah memberikan pengarahan, dukungan dan kesediaannya memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Drs. Hariyono, S.E., M.M., M.Si., selaku penguji skripsi yang telah memberikan masukan serta waktunya sehingga skripsi ini terselesaikan.
7. Istinganah Ani Maryani, S.Si., S.E., M.Si., selaku penguji yang telah memberikan masukan serta waktunya sehingga skripsi ini terselesaikan.

8. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah memberikan ilmunya serta karyawan yang telah membantu segala urusan skripsi.
9. Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Surakarta yang telah memberikan izin untuk penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Ekonomi dan Bisnis.

Penulis,

(Anjar Setiawati)

**PENGARUH PREMI, KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT
KEPERCAYAAN DAN KLAIM TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MANDIRI**
(Studi Kasus Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Wonogiri)

Oleh :

Anjar Setiawati

NIM. C0216001

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui : (1) pengaruh premi terhadap kepuasan nasabah Mandiri BPJS Kesehatan Wonogiri, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Mandiri BPJS Kesehatan Wonogiri, (3) pengaruh tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Mandiri BPJS Kesehatan Wonogiri, (4) pengaruh klaim terhadap kepuasan nasabah Mandiri BPJS Kesehatan Wonogiri, (5) pengaruh premi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan dan klaim secara simultan terhadap kepuasan nasabah Mandiri BPJS Kesehatan Wonogiri.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah 101.325 nasabah Mandiri atau Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) BPJS Kesehatan Wonogiri dan diperoleh sampel 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan menggunakan skala Likert.

Kesimpulan dari penelitian ini : (1) uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah mandiri BPJS Kesehatan Wonogiri, sedangkan premi dan klaim tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mandiri BPJS Kesehatan Wonogiri, (2) uji F menunjukkan bahwa premi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan dan klaim secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah mandiri BPJS Kesehatan Wonogiri, (3) R^2 menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh premi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan dan klaim sebesar 29,5%, sedangkan sisanya 70,5% kepuasan nasabah disebabkan oleh variabel – variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

Kata kunci : Premi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, klaim, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out : (1) the effect of premium on Mandiri BPJS Wonogiri Health customer satisfaction, (2) the influence of service quality on Wonogiri Health BPJS customer satisfaction, (3) the influence of the level of trust on Mandiri BPJS Wonogiri Health customer satisfaction, (4) the influence of claims on Wonogiri Health BPJS customer satisfaction, (5) the effect of premiums, service quality, level of trust and simultaneous claims on Wonogiri Health BPJS customer satisfaction.

This type of research is quantitative research using multiple linear regression analysis techniques. The population in this study was 101,325 Mandiri customers or Non Wage Recipients (PBP) BPJS Wonogiri Health and obtained a sample of 100 people. The sampling technique used is convenience sampling. The data collection technique used was a questionnaire using a Likert scale.

The conclusions of this study: (1) t test shows that service quality and level of trust have a significant positive effect on independent customer satisfaction BPJS Kesehatan Wonogiri, while premiums and claims have no effect on independent customer satisfaction BPJS Kesehatan Wonogiri, (2) the F test shows that premium, service quality, level of trust and claims simultaneously have a significant positive effect on independent customer satisfaction BPJS Kesehatan Wonogiri, (3) R^2 shows that customer satisfaction is influenced by premium, service quality, level of trust and claims of 29.5%, while the remaining 70.5% customer satisfaction is caused by other variables not included in research.

Keywords: Premiums, service quality, level of trust, claims, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Kerangka Pemikiran.....	26
C. Hipotesis.....	26
BAB III : METODE PENELITIAN	28
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	28
B. Populasi dan Sampel.....	28
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Jenis dan Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Variabel Penelitian.....	31
G. Definisi Operasional.....	32

H. Teknik Analisis Data	34
BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Kabupaten Wonogiri.....	38
B. Sejarah dan Perkembangan BPJS Kesehatan.....	41
C. Visi dan Misi BPJS Kesehatan	42
D. Dasar Hukum BPJS Kesehatan.....	42
E. Lokasi BPJS Kesehatan Wonogiri.....	44
F. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Wonogiri.....	44
G. Fungsi, Tugas, Wewenang, Hak dan Kewajiban BPJS Kesehatan....	45
H. Kepesertaan, Hak dan Kewajiban Peserta	48
BAB V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Karakteristik Responden.....	51
B. Analisis Data.....	54
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	56
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Multikolinieritas	57
c. Uji Heterokedastisitas.....	58
3. Analisis Regresi Linier Berganda	58
4. Uji Hipotesis.....	59
a. Uji t (Uji Parsial).....	59
b. Uji F (Uji Simultan).....	60
c. Uji Koefisien Determinan (R^2).....	62
C. Pembahasan.....	62
BAB VI : KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
C. Keterbatasan.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
II.1 Penelitian Terdahulu.....	21
IV.1 Jumlah Kecamatan, Desa dan Kelurahan di Kabupaten Wonogiri Tahun 2019.....	38
IV.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Kabupaten Wonogiri Tahun 2019.....	40
V.1 Jenis Kelamin Responden.....	51
V.2 Usia Responden.....	51
V.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	52
V.4 Pekerjaan Responden.....	53
V.5 Alamat Responden.....	54
V.6 Hasil Uji Validitas.....	55
V.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
V.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
V.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
V.10 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	59
V.11 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	61
V.12 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	62

DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	26
2. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang.....	44
3. Hasil Uji Normalitas.....	57
4. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner.....	78
Lampiran 2. Data Rekapitulasi Responden.....	83
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	84
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	89
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.....	97
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 8. Presensi Konsultasi Skripsi.....	100